



СЛУЖБА ПО ОХРАНЕ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

« 7 » НОЯБРЯ 2023 г.

№ 76 - 883 - спр

Иркутск

**Об утверждении порядка организации работы с обращениями
граждан в службе по охране объектов культурного наследия
Иркутской области и признании утратившими силу приказов службы по
охране объектов культурного наследия Иркутской области**

В целях обеспечения качественной и эффективной работы с обращениями граждан, соблюдения конституционных прав граждан на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Порядком организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденным указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг, статьей 21 Устава Иркутской области, Положением о службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 9 марта 2010 года № 31-пш,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок организации работы с обращениями граждан в службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 20 февраля 2018 года № 24-спр «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области»;

2) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 28 февраля 2018 года № 37-спр «О внесении изменений в приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 20 февраля 2018 года № 24-спр»;

3) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 23 марта 2018 года № 66-спр «О внесении изменений в приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 20 февраля 2018 года № 24-спр»;

4) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 26 июля 2018 года № 203-спр «О внесении изменений в приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 20 февраля 2018 года № 24-спр»;

5) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 19 октября 2020 года № 316-спр «О внесении изменений в порядок организации работы с обращениями граждан в службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области, утвержденный приказом службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 20 февраля 2018 года № 24-спр»;

6) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 15 сентября 2021 года № 189-спр «О внесении изменений в порядок организации работы с обращениями граждан в службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области»;

7) приказ службы по охране объектов культурного наследия Иркутской области от 10 мая 2023 года № 76-207-спр «О внесении изменений в порядок организации работы с обращениями граждан в службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области».

3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) после его государственной регистрации.

4. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Заместитель руководителя службы –
начальник контрольно-инспекционного отдела
службы по охране объектов культурного
наследия Иркутской области



М.С. Назарова

Утвержден
приказом службы по охране объектов
культурного наследия Иркутской области
от « 7 » ноября 2023 года № 76-883 -спр

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
СЛУЖБЕ ПО ОХРАНЕ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в службе по охране объектов культурного наследия Иркутской области (далее соответственно – Порядок, служба) определяет общие правила организации работы с обращениями и организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации (далее – обращения, граждане) в службе в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

Действие Порядка распространяется на правоотношения, связанные с организацией работы с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, в случае если указанные обращения соответствуют требованиям, предъявляемым статьей 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

2. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3. Организационное, документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес службы, осуществляются ответственными должностными лицами.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес службы, осуществляется ответственными должностными лицами.

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в службе, в том числе вопросы регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и учета обращений граждан, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями

в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области».

Глава 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5. Обращения граждан в адрес службы направляются:

1) в письменной форме:

- через организацию почтовой связи по адресам: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина 1а; 664025, г. Иркутск, ул. 5-й Армии, 2;

- через ответственное должностное лицо службы с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по адресу: 664025, г. Иркутск, ул. 5-й Армии, 2, в том числе с помощью факсимильной связи на телефон 8(3952) 33-27-23;

2) в форме электронного документа – через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» по адресу: sooknio@yandex.ru;

3) в форме сообщения, поступившего через официальный сайт службы информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» по адресу: <https://irkobl.ru/sites/oknio/index.php> в разделе «Обращения граждан»;

4) в устной форме в рабочие дни с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону 8 (3952) 33-27-23;

в устной форме в ходе личного приема граждан руководителем службы, согласно графику личного приема граждан, размещенному на официальном сайте службы, по адресу: г. Иркутск, ул. 5-й Армии, 2, по предварительной записи;

5) в форме сообщения, поступившие с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://www.gosuslugi.ru/>.

6. Обращения граждан регистрируются в течение трех календарных дней с момента их поступления в службу. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

7. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

8. Обращения граждан, поступившие в службу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал), по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

9. Срок рассмотрения обращения гражданина составляет тридцать календарных дней с даты регистрации обращения.

Если последний день срока рассмотрения обращения, приходится на нерабочий день, то оно подлежит рассмотрению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

10. Гражданину в письменном виде, направляется:

1) в течение пяти календарных дней со дня регистрации: уведомление о переадресации его обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) если в обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

2) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации его обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

в случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению,

направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае, если текст обращения в письменной форме 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, сообщается гражданину, направившему обращение;

в случае поступления в службу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

3) в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения: ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

4) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) руководитель службы вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением автора обращения о продлении срока рассмотрения и указанием причин продления, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения должно быть подготовлено до истечения срока рассмотрения, установленного при регистрации обращения, подписывается руководителем службы и является решением о продлении срока рассмотрения обращения.

11. Информация, указанная в пункте 10 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании указанному в обращении.

12. Направление ответов гражданину осуществляется в сроки, установленные Порядком, после их подписания руководителем службы в соответствии с указанным им способом направления ответа.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

13. Личный прием граждан осуществляется руководителем службы либо уполномоченным на то лицом.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Запись граждан на личный прием к руководителю службы осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очереди при личном обращении граждан к секретарю руководителя отдела финансового, информационно-технического обеспечения службы (далее – сотрудник службы) по адресу: г. Иркутск, ул. 5-й Армии, 2, кабинет 25, а также при устном обращении граждан по телефону 8(3952) 33-27-23 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

При осуществлении записи гражданина на личный прием к руководителю службы в случае если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию службы, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудником службы предлагается гражданину направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц, оказывается содействие в записи на личный прием таких должностных лиц.

14. График приема граждан утверждается руководителем службы и размещается на официальном сайте службы и на информационном стенде по месту приема граждан в службе по адресу: г. Иркутск, ул. 5-й Армии, 2, каб. 25.

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

16. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет обращения в письменной форме по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

17. 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 гражданина (Приложение к настоящему порядку).

В остальных случаях дается ответ в течение тридцати календарных дней со дня регистрации карточки личного приема.

Ответ гражданину по результатам личного приема подготавливается ответственным исполнителем за подписью руководителя службы либо уполномоченным на то лицом.

18. Обращения в письменной форме граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

19. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию службы, сотрудником службы осуществляются действия, предусмотренные абзацем четвертым пункта 13 настоящего Порядка.

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

Глава 4. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

21. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) службы по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Глава 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

22. Персональную ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений в соответствии с законодательством несут начальники отделов службы.

23. Государственные гражданские служащие службы, виновные в нарушении законодательства, связанного с рассмотрением обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Приложение
к Порядку организации работы с обращениями
граждан в службе по охране объектов
культурного наследия Иркутской области

Форма обращения: _____ Дата приема «__» _____ 20__ г.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес проживания

_____ паспорт

_____ (место и дата получения)

Содержание обращения

Дополнительные материалы на _____ листах.

Лицо, проводившее прием

_____ (должность, Ф.И.О.)

Принятое решение по обращению

Принято обращения в письменной форме, регистрационный
№ _____

Обращения в письменной форме перенаправлено

«__» _____ 20__ г.

Примечание:
