

Приложение

Утверждена
приказом департамента и
информационной политики, анализа
и развития коммуникационных ресурсов
Костромской области
от «04» февраля 2025 года № 19

Инструкция

по работе с обращениями граждан и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 28 декабря 2024 года № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распоряжением губернатора Костромской области от 29 января 2024 года № 54-р «О рассмотрении обращений, поступающих от участников специальной военной операции и членов их семей».

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в департамент информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области (далее - Департамент) от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – автор/заявитель), текстов в письменной форме, форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Департамента либо официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее – обращение), запросов информации о деятельности

департамента информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области (далее – запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления, либо содержащих поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам (далее – «не обращение»), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в департаменте информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области.

3. Департамент обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, Положением об Департаменте информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются директором Департамента, заместителем директора Департамента, начальниками отделов, заведующим сектора (далее – руководители структурных подразделений Департамента), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема граждан в Департаменте, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента.

Определение сотрудников Департамента, уполномоченных на рассмотрение обращений и запросов, принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении и (или) запросе вопроса, прекращении переписки с автором обращения, проведение личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляет директор Департамента, руководители структурных подразделений Департамента.

6. Ответственность соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в Департаменте возлагается на руководителей структурных подразделений Департамента.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Департамент, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в Департамент средствами массовой информации.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Департамент с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов на этапе их приема

11. Обращение, запрос и «не обращение» в адрес Департамента могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, через унифицированную форму страницы раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа на Портале Департамента, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы Департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по телеграфу, системам межведомственного электронного документооборота, фельдъегерской почтой, а также в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть

направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла Департамента (далее – ССТУ).

Обращение и запрос могут быть доставлены в Департамент непосредственно заявителем либо его представителем.

12. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.

Регистрация обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления.

Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции поступившие в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме в адрес департамента информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области рассматриваются не более 10 дней со дня их регистрации.

При условии совместного рассмотрения обращения с привлечением органов исполнительной власти Костромской области и территориальных федеральных органов власти срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 10 дней.

Назначить ответственным за рассмотрение обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции в приоритетном порядке главного специалиста – эксперта сектора экономики и финансов Потапенкову С.Ю.

13. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

14. Прием и обработка текстов в письменной форме, поступивших в Департамент, осуществляется специалистом, обеспечивающим делопроизводство.

При приеме текста в письменной форме:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя директора Департамента, заместителя директора Департамента, начальников отделов, сотрудника Департамента передаются адресатам невскрытыми.

В случае, если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в приемную специалисту, обеспечивающему делопроизводство.

3) прикладываются перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес Департамента информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области отсутствует» с датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, заносится в базу данных системы электронного документооборота (далее – СЭД).

15. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором Департамента.

16. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя специалистом, обеспечивающим делопроизводство, выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

17. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в Департамент, принимаются специалистом, обеспечивающим делопроизводство и передаются директору Департамента для получения резолюции.

18. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам Департамента и в структурные подразделения Департамента, перенаправляются ими на официальный адрес электронной почты Департамента.

19. Прием устных обращений по телефону приемной Департамента осуществляет специалист, обеспечивающий делопроизводство, который выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации устных сообщений:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);
- 4) суть сообщения.

Специалист, обеспечивающий делопроизводство, распечатывает сообщения на бумажном носителе и передает директору Департамента для получения резолюции и направляет в структурные подразделения Департамента в соответствии с их компетенцией для рассмотрения.

20. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону ССТУ Департамент осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за организацию работы ССТУ в Департаменте.

Глава 3. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов на этапе их регистрации и рассмотрения

21. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, запросы и «не обращения» в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

22. Получение и обработка обращений, поступивших через Единый портал или иной информационной системы Департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также направление ответов на такие обращения осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации,

иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

23. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений» в электронную карточку СЭД вносятся:

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС;
- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 5) признак «много пишущий автор»;
- 6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации);
- 7) страна отправления;
- 8) источник поступления;
- 9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- 10) количество листов либо формат и объем электронного файла;
- 11) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- 12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего источник поступления обращения, классификационного номера администрации Костромской области, порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме и года поступления обращения в двухзначном формате.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А – Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

ЗИ - Запрос информации о деятельности исполнительного органа, органа местного самоуправления,

ЛП - Личный прием,

ПП - Обращение в ходе личного и мобильного приема по поручению Президента Российской Федерации,

ЭП - Обращения в форме электронного документа (электронная приемная),

УС - Сообщение в устной форме,

ПФ - Обращение в письменной форме.

24. Поступившие в Департамент тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

25. Специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, проставляет штамп с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

1) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

3) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

- 6) «не обращения»;
- 7) открытые письма;
- 8) сообщения в устной форме.

26. На обращениях и запросах, поступивших в Департамент, которые находятся на контроле в администрации Костромской области, проставляется учетный штамп с указанием даты регистрации и порядкового номера из книги заявлений и жалоб.

В случае если в поручениях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль. Срок __».

27. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку СЭД на основе анализа содержания обращения:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в Департамент по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в Департамент по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Департамента, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

3) социального положения автора(ов) (при наличии);

4) гражданства автора(ов) (при наличии);

5) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

б) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Департамент согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением № 3 к настоящей Инструкции;

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);

вопрос местного значения;

органа(ов) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) публично значимые функции, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;

органа(ов) местного самоуправления;

государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление «не обращений» (далее – НО) с внесением в электронную карточку:

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

- «поздравление» (НО2);
- «приглашение» (НО3);
- «соболезнование» (НО4);
- «текст, не имеющий смысла» (НО5);
- «материалы на ознакомление» (НО6);
- «просьба, не основанная на законе» (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. Направление обращений и запросов на рассмотрение по существу поставленных в них вопросов

28. По результатам рассмотрения обращения руководителями структурных подразделений Департамента принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:

с направлением ответа автору обращения;

с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) направить:

в течение семи дней (по обращениям участников специальной военной операции и членов их семей – в течение одного рабочего дня) со дня регистрации обращения на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и руководителю исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации с уведомлением об этом автора;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

27. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении

вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям, в которых 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, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

30. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в пункте 27 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к настоящей Инструкции.

31. Сопроводительные письма и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на бланках Департамента.

32. После подписания директором Департамента сопроводительные письма и уведомления авторам вносятся в реестр (список) отправки писем и направляются в почтовое отделение.

Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД.

33. По результатам рассмотрения запросов директором Департамента принимается одно из следующих решений:

- 1) принять запрос к рассмотрению в Департаменте;
- 2) принять запрос к рассмотрению в Департаменте с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;
- 3) направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;
- 4) сообщить направившему запрос пользователю информацию об отсутствии в Департаменте запрашиваемой информации;
- 5) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

34. Информация о деятельности Департамента и его структурных подразделений не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Департамента и его структурных подразделений;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Департамента и его структурных подразделений, которым поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором Департамента, проведении анализа деятельности государственного органа либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

35. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Костромской области, директор Департамента незамедлительно информирует курирующего заместителя губернатора Костромской области.

36. Обращение с просьбой о личном приеме директором Департамента и должностными лицами Департамента рассматривается как обычное обращение. Специалистом, ответственным за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема в Департаменте.

37. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

38. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, сотрудниками Департамента жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов в структурных подразделениях департамента информационной политики, анализа и развития коммуникационных ресурсов Костромской области

39. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются руководителям структурных подразделений Департамента в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц Департамента и положениями о структурных подразделениях Департамента.

40. Специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, готовит поручение, включающее в себя:

наименование фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

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

41. В тексте поручения могут быть даны указания:

«весьма срочно» («незамедлительно»), «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

42. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

42.1 Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях директор Департамента вправе продлить срок

рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

42.2 Директор Департамента вправе дать поручения о рассмотрении обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты их регистрации.

43. Исполнение запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений осуществляется в 10-дневный срок со дня регистрации запроса в администрации Костромской области.

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

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

46. Запрос депутата Костромской областной Думы рассматривается не позднее 15 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

47. Обращение сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы с просьбой о рассмотрении обращения гражданина, рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

48. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

49. Согласно части 3 статьи 24 Федерального закона от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

50. После подписания поручения директором Департамента специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, вносит поручение в базу данных СЭД.

51. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям в форме электронного документа через СЭД и в бумажном виде.

52. В случае если обращение или запрос направлены для рассмотрения руководителю структурного подразделения Департамента не по компетенции, руководитель структурного подразделения Департамента возвращает обращение (запрос) специалисту, ответственному за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, в двухдневный срок с указанием структурного подразделения, к компетенции которого отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

53. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

54. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности директора Департамента и структурных подразделений Департамента;

дают ответ по существу поставленных в обращении (запросе) вопросов.

55. При рассмотрении обращения (запроса) за подписью нескольких авторов ответ на обращение (запрос) направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

56. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос Департамент может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

57. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

58. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение руководителям структурных подразделений Департамента, в органы и организации не направляются. Ответы на «не обращения» даются специалистом, ответственным за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, а сами «не обращения» списываются в дело.

Глава 6. Подготовка и направление ответов заявителям на обращения и запросы

59. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

60. Ответы с поручением директора Департамента подписываются директором Департамента, руководителем структурного подразделения в соответствии с распределением обязанностей.

61. Ответ на обращение и запрос оформляется на бланке Департамента.

62. Информации о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемые в адрес Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя

Правительства Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляются как проект ответа.

63. Сопроводительные письма о представлении информационных справок по запросам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций оформляются как проект ответа.

Информационные справки, направляемые в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подлежат подписанию ответственным исполнителем, указанным в поручении должностного лица администрации Костромской области.

64. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью директора Департамента, руководителя структурного подразделения Департамента проект ответа согласовывается с должностными лицами, указанными в поручении директора Департамента, руководителя структурного подразделения Департамента, и направляется специалисту, ответственному за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента.

65. Руководители структурных подразделений Департамента, специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, осуществляют:

- 1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков:
рассмотрения обращения;
представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по запросам;
- 2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:
бланка государственного органа или должностного лица;
даты и исходящего номера;
ссылки на дату и номер контрольного обращения;
- 3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);
- 4) анализ содержания ответа на обращение (запрос) и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов:
на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
на раскрытие всех установленных обстоятельств;
на отражение всех доводов автора(ов);

5) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права.

66. По результатам проверки проекта ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель структурного подразделения Департамента, специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента дают оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

67. В случае, если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 64 настоящей Инструкции, руководитель структурного подразделения Департамента, специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента принимают решение о направлении проекта ответа директору Департамента на согласование и (или) подписание.

68. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 64 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

69. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания директором Департамента, руководителем структурного подразделения Департамента, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

70. После подписания ответа директором Департамента, специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, снимает обращение с контроля, направляет ответ автору обращения и формирует дело архивного хранения.

71. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или иной информационной системы Департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, при использовании Единого портала или иной

информационной системы, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме.

71.1. При завершении рассмотрения обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей директор Департамента направляет на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

72. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если директором Департамента, руководителем структурного подразделения Департамента не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 39 настоящей Инструкции.

73. Обращение, поступившее в Департамент и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

74. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

75. На поступившее в Департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Департамента Портала государственных органов Костромской области. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Департамента на Портале государственных органов Костромской области, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

76. По результатам рассмотрения обращений директор Департамента принимает одно из следующих решений:

- 1) снять обращение с контроля;
- 2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению принято решение «поддержано», но «меры не приняты».

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль вносится в базу данных СЭД.

77. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет

право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. Организация личного приема и работы с устными запросами

78. Личный прием граждан в Департаменте проводит директор Департамента, заместитель директора Департамента (далее – должностные лица Департамента).

79. Личный прием участников специальной военной операции и членов их семей проводится должностными лицами Департамента в приоритетном порядке.

80. Личный прием должностными лицами Департамента осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, который утверждается директором Департамента.

81. Личный прием должностными лицами Департамента проводится по вопросам, отнесенным к компетенции Департамента.

82. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами Департамента осуществляют сотрудники Департамента, специалист, обеспечивающий делопроизводство Департамента.

83. Личный прием специалиста, обеспечивающего делопроизводство Департамента, проводится ежедневно в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

84. Информация о режиме работы, адресе приемной Департамента размещаются на информационных стендах Департамента и сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

85. Специалист, обеспечивающий делопроизводство Департамента, осуществляет:

личный прием заявителей, пришедших в приемную Департамента в установленное режимом работы приемной время;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в приемную Департамента;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в Департамент и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в приемную Департамента, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в Департамента и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления в Департаменте и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в приемную Департамента;

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 20 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в Департамента.

86. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

87. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае если:

- 1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- 2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

88. Заявитель сообщает специалисту, обеспечивающему делопроизводство Департамента:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

89. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем

которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

90. При регистрации устного обращения и (или) запроса информации устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

91. Должностное лицо Департамента, осуществляющее личный прием заявителя:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема должностное лицо Департамента сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

принимает с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, заявителю дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

92. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом Департамента в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. Организация контроля

93. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента.

94. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в Департаменте осуществляют руководители структурных подразделений Департамента и сотрудники Департамента.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

95. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены директором Департамента, руководителям структурных подразделений Департамента на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить ответ заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

96. Специалист, ответственный за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента, еженедельно направляет информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части исполнения поручений о рассмотрении обращений и запросов директору Департамента.

97. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами осуществляется в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях Департамента, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

98. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается директором Департамента.

99. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом Департамента. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

100. По результатам проверок в случаях выявленных нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

101. Государственные гражданские служащие Департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность государственных гражданских служащих Департамента за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

102. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

103. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в Департаменте на официальном сайте в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава 9. Организация архивного хранения дел

104. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в Департаменте осуществляется специалистом, ответственным за осуществление контроля за соблюдением документационного обеспечения деятельности Департамента.

105. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 21 к настоящей Инструкции.

106. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Костромской области.

107. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в Департаменте осуществляет директор Департамента.